

Perehdyttämisoppaan luominen Porvoon Paahtimolle

Jennika Liljeqvist

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
2014



Matkailun koulutusohjelma

Tekijä tai tekijät Jennika Liljeqvist	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2012
Raportin nimi Perehdyttämisoppaan luominen Porvoon Paahtimolle	Sivu- ja liitesivumäärä 37+7
Opettajat tai ohjaajat Tuovi Soisalon-Soininen ja Anne Koppatz	
<p>Tämä opinnäytetyö on laadittu toimeksiantona Porvoon Paahtimo Oy:lle, joka on Porvoon vanhassa kaupungissa sijaitseva kahvila ja baari. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda perehdyttämisopas Porvoon Paahtimon uusille työntekijöille. Idea opinnäytetyön aiheeseen syntyi työharjoittelun kautta, jonka suoritin yrityksessä kesällä 2013.</p> <p>Perehdyttämisoppaan kokoamisessa on käytetty hyväksi perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvää teoriakirjallisuutta. Perehdyttämisellä tarkoitetaan prosessia, missä uudelle työntekijälle kerrotaan ja opastetaan työtehtävään liittyvät keskeiset asiat. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, työpaikan tavat sekä työtehtävänsä ja niihin kohdistuvat odotukset. Teorian lisäksi perehdyttämisopas on koottu omien kokemusten pohjalta, työntekijöille tehdyn kyselyn avulla sekä yhteistyössä yrityksen ravintolapäällikön kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on ollut luoda toimeksiantajan käyttöön mahdollisimman tiivis ja selkeä perehdyttämisopas. Oppaasta tuli löytyä kaikki hyödyllinen tieto koskien muun muassa yrityksen toimintaa, asiakaspalvelua sekä työtehtäviä. Tavoitteena oli myös luoda mahdollisimman visuaalinen perehdyttämisopas. Valmiin perehdyttämisoppaan tulisi tukea ja mahdollisesti lyhentää uuden työntekijän perehdyttämisjaksoa.</p> <p>Tämän työn lopputuloksena on saatu tavoitteiden mukainen perehdyttämisopas Porvoon Paahtimon uusille työntekijöille. Oppaasta löytyvä tieto on luotettavaa, koska se on käyty läpi yhdessä Porvoon Paahtimon ravintolapäällikön kanssa. Yrityksen edellinen perehdyttämisopas oli vanhentunut ja puutteellinen, joten tämä kyseinen opas on yritykselle tarpeellinen.</p>	
Asiasanat Perehdyttämisopas, työnopastus, työpaikkakoulutus	

Degree programme in tourism

Author Jennika Liljeqvist	Group or year of entry 2012
The title of thesis Creating an orientation manual for Porvoon Paahtimo	Number of pages and appendices 37+7
Supervisors Tuovi Soisalon-Soininen and Anne Koppatz	
<p>This thesis was commissioned by Porvoon Paahtimo Ltd, a café and bar located in old town Porvoo. The aim of the thesis was to create an orientation manual for new employees at Porvoon Paahtimo. The idea for this thesis emerged from a work placement at the commissioning company which took place in the summer of 2013.</p> <p>The orientation manual was compiled by consulting literature on orientation and work guidance. Orientation is defined a process where a new employee is instructed in the crucial elements of the assigned tasks. The purpose of orientation is that the new employee learns to know her work place, its business idea, work place policies and her tasks as well as expectations concerning these. Additionally, the manual was based on the author's own work experience as well as results from a survey conducted by means of a questionnaire distributed to employees. Finally, co-operation with the company's restaurant manager also contributed with ideas and material for the manual.</p> <p>Initially, the aim was to create a concise and functional orientation manual. All useful information on the company, customer service and work task would be included. The aim was also to make the orientation manual as visual as possible. Finally, the completed manual would support and if possible, cut the length of the orientation period.</p> <p>This study resulted in an orientation manual corresponding to the aims presented at the beginning of the process. The orientation manual is reliable since it was made in cooperation with the company's restaurant manager. Notably, the previous orientation manual used in the company was outdated and defective, thus this manual is a necessary asset to the company.</p>	
Key words Orientation manual, induction, on-the-job training	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Porvoon Paahtimo	3
2.1 Porvoon Paahtimon henkilöstö.....	5
2.2 Tarjoilijan työ Porvoon Paahtimossa.....	6
3 Perehdyttäminen.....	8
3.1 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt.....	8
3.2 Perehdyttämisen suunnittelu.....	9
3.3 Perehdyttämisen sisältö	12
3.4 Perehdyttäjä.....	13
3.5 Työnopastus.....	14
3.5.1 Viiden askeleen menetelmä	15
3.5.2 Service blueprint	16
3.6 Perehdyttämisen prosessi.....	18
3.7 Oppiminen	21
4 Kyselyjen toteutus ja vastausten analysointi	23
4.1 Vastausten analysointi.....	23
4.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	26
5 Perehdyttämisoppaan laatimisen prosessi.....	28
5.1 Prosessin aikataulu	28
5.2 Perehdyttämisoppaan kokoaminen.....	29
6 Pohdinta ja johtopäätökset	32
Lähteet.....	35
Liitteet.....	38
Liite 1: Kyselylomake.....	38
Liite 2: Perehdyttämisen tarkistuslista	42
Liite 2: Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo	44

1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Porvoon Paahtimo Oy:lle, joka on Porvoon vanhassa kaupungissa sijaitseva kahvila/baari. Suoritin työharjoitteluni Porvoon Paahtimossa kesällä 2013, jonka jälkeen jatkoin siellä työskentelyä opintojeni ohessa. Sain idean opinnäytetyölle työharjoittelustani, sillä koin Paahtimon vanhan perehdyttämisoppaan puutteelliseksi sekä siinä olevat tiedot vanhentuneiksi. Koska yritys tarjoaa aktiivisesti työharjoittelupaikkoja ja sesonkiaikoina työntekijämäärä lähes kolminkertaistuu ja ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, on tärkeää, että tarvittavat tiedot löytyvät yhdestä paikasta tiiviisti mutta kattavasti.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Perehdyttämisestä on vastuussa viime kädessä aina yrityksen esimies, mutta koko organisaatio voi olla mukana perehdytettäessä uutta työntekijää. Uudelle työntekijälle voidaan myös määrätä mentori, joka on vastuussa perehdytettävästä koko perehdyttämisprosessin ajan. Työnopastus taas on työtehtävien yksityiskohtaista opettamista ja niiden harjoittelua. Työnopastus on tärkeä osa perehdyttämistä, sillä sen aikana uusi työntekijä oppii tekemään työtehtävänsä oikein ja turvallisesti. (Kangas 2003, 4-6; Penttinen & Mäntynen 2007, 2-3.)

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimeksiantajan käyttöön perehdyttämisopas, joka tehostaa ja auttaa uuden työntekijän koulutuksessa. Perehdyttämisoppaan merkitys korostuu etenkin Porvoon Paahtimossa, sillä ravintola-alan kiireisyyden takia konkreettiseen työnopastukseen ei voida käyttää paljon aikaa. Uusi työntekijä löytää oppaasta tarvittavat tiedot koskien muun muassa yrityksen toimintaa, asiakaspalvelua, työtehtäviä sekä tuotteita ja niiden valmistusta. Oppaaseen on tarkoitus sisällyttää mahdollisimman paljon tietoa mahdollisimman tiiviissä ja selkeässä muodossa. Lisäksi tavoitteenani on luoda perehdyttämisoppaasta mahdollisimman visuaalinen, jotta se tukisi kirjoitettua materiaalia ja näin ollen edesauttaisi uusien työntekijöiden perehtymistä.

Tavoitteena on luoda kattava perehdyttämisopas Porvoon Paahtimon uusille työntekijöille sekä työharjoittelijoille. Perehdyttämisopas auttaa uutta työntekijää työskentele-

mään alusta alkaen itsenäisesti, mikä parantaa uuden työntekijän tehokkuutta. Perehdyttämisosas tukee työntekijän oppimista ja helpottaa konkreettista työnopastusta. Lisäksi työntekijän oppiessa talon tavoille mahdollisimman aikaisin, takaa se hyvän palvelun laadun. Uuden työntekijän ymmärtäessä yrityksen toimintatavat ja arvot jo perehdyttämisvaiheessa, heijastuu osaaminen hänen työnteossaan antaen itsestään ja yrityksestä ammattimaisen kuvan asiakkaille.

Tämä opinnäytetyö on produktiivinen, jossa tuotos eli perehdyttämisosas valmistetaan viitekehyksen, omien kokemusten sekä työntekijöille tehtävän kyselyn pohjalta. Opinnäytetyö koostuu kontekstista, teoreettisesta viitekehyksestä, empiirisestä osasta sekä johtopäätöksistä ja pohdinnasta. Kontekstiosuudessa käsitellään toimeksiantoyritystä sekä tarjoilijan työtä. Teoreettinen viitekehys rakentuu sekä suomenkielisistä että vieraskielisistä työhön perehdyttämistä käsittelevistä lähdemateriaaleista, kuten tietokirjallisuudesta ja internetsivustoista. Empiirinen osa sisältää projektin esittelyn sekä suunnitelman ja tulosten analysoinnin. Lopuksi esittelen opinnäytetyön prosessin sekä johtopäätökset ja kehittämisideat, joissa pohdin tavoitteiden saavuttamista sekä oppaan toimivuutta. Opinnäytetyöni lopusta on löydettävissä lähdeluettelo ja liitteet, joissa on kyselylomake sekä itse perehdyttämisosas. Perehdyttämisosas on tarkoitettu vain Porvoon Paahtimon sisäiseen käyttöön eikä sitä julkaista.

2 Porvoon Paahtimo

Bar & Café Porvoon Paahtimo Oy sijaitsee aivan Porvoon vanhan kaupungin kupeessa olevassa punaisessa tiilitalossa. Vuonna 1902 rakennettu talo on alun perin toiminut kauppias Oskar Simolinin varastorakennuksena ja myöhemmin siinä on ollut erilaista ravintolatoimintaa. Vuodesta 2001 lähtien se on ollut toimitilana Porvoon Paahtimolle. Vuodesta 2001 vuoden 2010 huhtikuuhun Porvoon Paahtimon omisti Next Hotels Finland Oy ja Antti Soivio. Yrityskaupan myötä Porvoon Paahtimo Oy:ssä osakkaana ollut Antti Soivio osti yrityksen yhdessä vaimonsa Najat Oukrim-Soivion kanssa. (Porvoon Paahtimo 2014a; Karvala 2010.)



Kuva 1. Porvoon Paahtimo vastarannalta (Porvoon Paahtimo 2014)

Porvoon Paahtimon valikoimasta löytyy erilaisia juomia, kuten kahveja, siidereitä, viinejä ja virvoitusjuomia. Lisäksi Paahtimon olutvalikoimasta löytyy yli 55 eri olutmerkkiä ympäri maailman. Myös erilaiset kahvicocktailit ovat asiakkaiden suuressa suosiossa. Näiden lisäksi vitriinissä on päivittäin tarjolla pientä makeaa ja suolaista syötävää. (Porvoon Paahtimo 2014b.)

Kaikki Porvoon Paahtimon kahvit valmistetaan sen oman paahtimon kahveista. Pavut paahdetaan useita kertoja viikossa kahvilan vieressä sijaitsevassa kahvipaahtimossa, ja jauhetaan päivittäin tarpeen mukaan. Kahvipavut ovat tarkasti valikoituja laatuja ympäri maailmaa. Pavut, niiden sekoitussuhteet ja paahtoasteet ovat Paahtimon tarkoin vaalittuja liikesalaisuuksia. Kahveja voi ostaa mukaan kotiin, tuliaiseksi tai lahjaksi. Kesällä 2012 samaan tilaan kahvipaahtimon kanssa avattiin yrittäjä Törnrosin Mormor's herkkukauppa-niminen liike. Tässä 1800-luvun puurakennuksessa on alun perin toiminut voi- ja juustokauppa ja nykyään siellä myydään lähialueelta tulevien pientuottajien luomutuotteita, kuten liha- ja kalatuotteita, hunajaa, keksejä, juustoja ja kastikkeita. Liikkeessä myydään lisäksi myös Porvoon Paahtimon kahveja. (Porvoon Paahtimo 2014c; Visit Porvoo 2014.)

Porvoon Paahtimon kokous- ja juhlatila sijaitsee rakennuksen toisessa kerroksessa. Kokousryhmän enimmäiskoko on 50 henkeä, mutta parhaimmillaan se toimii noin 25 - 30 hengen kokoustilana. Porvoon Paahtimo tarjoaa myös mahdollisuuden järjestää kokouksia Kahvipaahtimon tiloissa. Näin kokousvierailta on mahdollista myös seurata kahvipapujen paahtamista. Kokoustilasta löytyy langaton WLAN-yhteys, videotykki, valkokangas sekä lehtiötaulu. Ruoka- sekä juomatarjoilut kokousta varten järjestyvät Porvoon Paahtimon kautta ja asiakkaan halutessa ruokatarjoilut voidaan järjestää myös Paahtimon kanssa yhteistyötä tekevän pitopalvelun kautta. (Porvoon Paahtimo 2014d.)

Ympäri vuoden auki oleva Porvoon Paahtimo on auki vuoden jokaisena päivänä, syyskuusta huhtikuuhun klo 10–23 ja kesäsesongin aikaan klo 10–24. Perjantaisin ja lauantaisin Porvoon Paahtimon ovet ovat aina auki klo 10–03. Kello kuuden jälkeen Porvoon Paahtimon ikäraja on 18 vuotta ja perjantaisin sekä lauantaisin 20 vuotta. (Porvoon Paahtimo 2014a.)

Porvoon Paahtimon liikevaihto oli vuonna 2013 noin 900 000 euroa. Yrityksen liikevaihto on kasvanut vuodesta 2007 vuoteen 2013 noin 400 000 euroa vuodessa. Porvoon Paahtimon missiona on taata laaja valikoima hyvälaatuisia tuotteita, vastapaahdetua kahvia ja hyvää palvelua. Hyvien kahvien lisäksi Porvoon Paahtimo on tunnettu Porvoon laajimmasta olut- ja siiderivalikoimasta, tunnelmallisesta ympäristöstä ja mielenkiintoisista ihmisistä. Porvoon Paahtimon kilpailuedun tärkein tekijä on hyvä palve-

lu, joka pitää sisällään ystävällisen ja positiivisen asenteen palvelutilanteessa, tuotetiedon ja myyntitaidot, ammattitaidon sekä nopeuden ja tehokkuuden. Yrityksen visio on pitää yllä johtoasemaa Porvoon suosituimpana kahvilana kehittämällä jatkuvasti tuotevalikoimaa ja tarjoamalla ammattitaitoista palvelua. (Finder Yritystieto 2013; Porvoon Paahtimon perehdyttämisopas 2010.)

2.1 Porvoon Paahtimon henkilöstö

Porvoon Paahtimossa työskentelee tällä hetkellä yhdeksän työntekijää. Lisäksi Paahtimolla on muutamia tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä. Näihin yhdeksään työntekijään lukeutuu ravintolapäällikkö, kaksi vuoropäällikköä, kolme vuorovastaavaa sekä kolme tarjoilijaa. Kesäisin yrityksessä työskentelee lähes kolminkertainen määrä työntekijöitä, sillä kesät Porvoon Paahtimossa ovat hyvin kiireisiä. Esimiehen tehtävänä on päättää ravintolan toimintaan liittyvistä asioista, kuten erilaisista hankinnoista, kokoustilojen varauksista ja työvuorolistoista. Lisäksi hän etsii myös uusia ideoita yrityksen toiminnan hyväksi ja hankkii uusia yhteistyökumppaneita. Vuoropäälliköt hoitavat tukkutilaukset ja ovat ravintolapäällikön jälkeen seuraavana vastuussa ravintolassa tapahtuvista asioista. Vuorovastaavat ovat vastuussa työvuoronsa aikana tapahtuvista asioista siinä missä ravintola- ja vuoropäällikötkin. (Pokki, L 2014.)



Kuvio 1. Organisaatio Porvoon Paahtimossa

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää henkilöstön vaihtuvuutta. Myönteinen ensivaikutelma kannustaa ja sellaisessa työpaikassa tuntuu mukavalta aloittaa työt. Jos uusi työntekijä sen sijaan kokee työskentelynsä toisten työntekoa haittaavaksi häiriötekijäksi, kielteinen ensivaikutelma voi vaikuttaa häneen negatiivisesti pitkän aikaan ja tilanne saattaa johtaa jopa työpaikan vaihtamiseen. (Kangas 2003, 6) Kuten ravintola-alalla yleensä, myös Porvoon Paahtimossa on suuri henkilöstövaihtuvuus. Suurin osa työntekijöistä on nuoria opiskelijoita jotka tekevät tarjoilijan työtä opintojen ohessa ja tästä syystä työntekijöiden palvelusaika jää yleensä alle kolmeen vuoteen. (Pokki, L 2014.)

2.2 Tarjoilijan työ Porvoon Paahtimossa

Tarjoilijoiden työtehtäviin kuuluu pääasiassa asiakkaiden palvelu ja ohjeistaminen. Asiakkaan tehtäessä tilausta tarjoilijan on osattava esitellä myynnissä olevat tuotteet. Tämän takia tuotetuntemus on Porvoon Paahtimon työntekijöille erityisen tärkeää. Lisäksi tarjoilija on vastuussa alkoholilainsäädännön soveltamisesta alkoholijuomia anniskellessaan, joten hänen on tunnettava anniskeluohjeita koskevat määräykset ja noudatettava niitä. Palveluun kuuluu myös tuotteiden, kuten esimerkiksi kahvien tai drinkkien, valmistaminen ja myyminen. Työtehtäviin kuuluu lisäksi siisteydestä huolehtiminen. Tämä tarkoittaa kaikkea astioiden keräämisestä ja tiskaamisesta aina WC-tilojen pesemiseen ja lattioiden moppaamiseen. Työhön kuuluu myös kylmäkaappien ja vitriinien täyttö. (Pokki, L 2014.)

Tarjoilijan työtehtäviin kuuluu lisäksi erilaisten kokouksien, kahvituksien ja tilaisuuksien hoitaminen. Tällöin työntekijän on huolehdittava kattauksesta, kahvien keittämisestä, tarjoiltavien valmisteluista sekä itse tarjoilusta ja viimein loppusiivouksesta. Työhön kuuluu myös juoksevien asioiden hoitaminen, kuten pankissa käyminen, tilitoimistossa käynti sekä kahvien pussittaminen ja vienti muihin yrityksiin. (Pokki, L 2014.)

Tarjoilijalta edellytetään ennen kaikkea palveluhenkisyttä ja asiakaspalvelutaitoja, sillä työntekijät vaikuttavat suuresti asiakkaiden tyytyväisyyteen ja näin ollen yrityksen imagoon. Tarjoilijan työssä tärkeää on hyvä ja joustava käytös. Porvoon Paahtimossa tarjoilijalta edellytetään ainakin ruotsin ja englanninkielen taitoa, sillä suuri osa asiakkaista on ruotsinkielisiä. Lisäksi Paahtimossa käy usein myös ulkomaalaisia turisteja. Tarjoili-

jan on tunnettava kahvilan tuotteet jotta hän voi kertoa niistä asiakkaille. Lisäksi tarjoilijan tulee omata korkea stressinsietokyky eikä tarjoilija saa hermostua kiireessä eikä hankalissakaan tilanteissa. Tarjoilijan tulee omistaa sekä anniskelu- että hygieniapassi jotta hän voi työskennellä Porvoon Paahtimossa. (Pokki, L 2014.)

3 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan prosessia, missä uudelle työntekijälle eli perehdytettävälle kerrotaan ja opastetaan työtehtävään liittyvät keskeiset asiat. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen tai palveluidean sekä työpaikan tavat. Lisäksi perehdyttämisen avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. Perehdyttämisprosessissa on mukana työntekijä, esimies ja koko organisaatio. Monilla työpaikoilla perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti perehdyttämisjaksojen avulla, joissa on mukana useampia uusia työntekijöitä. (Hätönen 2011, 71; Viitala 2004, 259.)

3.1 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttämisen tavoitteena on tutustuttaa uusia työntekijä työpaikkaansa ja luoda työtehtävistä eräänlainen rutiini. Lepistön Työpaikkakouluttajan käsikirjan (2004, 57–58) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada sisäinen malli työstä. Työtä koskevaan sisäiseen malliin kuulu näkemys siitä mitä työssä pitää saada aikaan, työmenetelmiä, materiaaleja ja työvälineitä koskeva tieto sekä työnjakoa, omaa asemaa ja yhteisösuhteita koskeva tieto. Sisäisen mallin kehittyminen vaatii työpaikoilla perusteellista opastusta työhön ja perehdyttämistä työpaikan sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön sekä koko organisaation yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Perehdyttämisen tavoitteisiin kuuluu myös rakentaa positiivinen yhteys työntekijän ja hänen työtovereidensa sekä esimiestensä välille.

Perehdyttämisen hyötyjä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, sekä työntekijän, esimiehen että koko työpaikan kannalta. Perehdytettävän hyötyihin luetaan se, että hänen epävarmuutensa häviää, sopeutuminen työyhteisöön helpottuu ja mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat. Työ on alusta alkaen sujuvampaa, kun työ opitaan tekemään oikein. Kun perehdytettävän ammattitaito kehittyy ja työssä oppiminen helpottuu, myös laatutavoitteet sekä normaali ansiotaso saavutetaan nopeammin. (Lepistö 2004, 56–57.)

Esimies hyötyy perehdyttämisestä siten, että hyvälle yhteishengelle ja yhteistyölle löytyy vankka perusta kun tulokas opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin. On sanottu, että tulokas tekee jo muutaman sekunnin aikana alitajuisen päätöksen siitä, jääkö hän tähän työpaikkaan vai ei. Hyvin hoidettu perehdyttäminen siis vähentää henkilöstön poissaoloja ja vaihtuvuutta. Myös turvallisuusasiat ovat tärkeä osa perehdyttämistä, sillä tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu yleensä eniten uutta tehtävää aloitteleville. Huonosti hoidetun perehdyttämisen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat ja onnettomuudet, poissaolot ja vaihtuvuus tulevat yritykselle kalliiksi. Hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa myös yrityskuvaa. Yrityskuvaan vaikuttavat ihmisten omat kokemukset yrityksestä ja se, mitä he kuulevat toisiltaan. (Kangas 2003, 5-6; Lepistö 2004, 56–57.)

Porvoon Paahtimon kaltaisessa yrityksessä perehdyttämisen hyötyihin kuuluu se, että uusi työntekijä on alusta alkaen motivoitunut työhönsä ja näin ollen työntekijöiden vaihtuvuus pienenee. Perehdyttämisen hyötyihin lukeutuu myös se, että työnteko on alusta asti sujuvampaa ja työn jälki parempaa. Esimerkiksi kun kahvijuomien teko on kerran opetettu hyvin, uusi työntekijä osaa tehdä ne alusta asti oikein. Myös perehdyttämiseen käytetty aika vähenee kun perehdyttäminen on hoidettu hyvin. Tämä on erityisen tärkeää erityisesti ravintola-alalla jossa perehdyttäminen tapahtuu useimmiten työn ohessa. Perehdyttäminen vaikuttaa myös Porvoon Paahtimon imagoon ja yrityskuvaan. Kun uusi työntekijä perehdytetään talon tapoihin ja sääntöihin heti alusta alkaen, hän tietää mitä häneltä ja hänen käyttäytymiseltään odotetaan. (Pokki, L 2014.)

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Suunnittelu on asioiden tietoista pohtimista ennalta. Suunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Perehdyttämisen suunnitteluun kuuluu mm. perehdyttämisen tavoitteiden asettaminen ja oppimistavoitteiden pohtiminen. Suunnittelun tulokseksi syntyy suunnitelma, joka tuo perehdyttämiseen johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. (Kangas 2004, 7.)

Jotta varmistetaan laadukas perehdyttämisprosessi, koko työpaikan sekä erityisesti ohjaajan ja esimiehen tulee valmistautua omalta osaltaan ohjattavan tuloon. Hyvä pereh-

dyttäminen edellyttää suunnittelua ja valmistautumista. Kun suunnitellaan perehdyttämistä, käydään läpi ketä perehdytetään, mitä perehdytetään ja miten se hoidetaan käytännössä sekä ketkä siihen osallistuvat. Suunnitteluun sisältyy aina myös tavoitteiden määrittäminen. Perehdyttämisessä tavoite kohdistuu oppimiseen. Suunniteltaessa perehdytystä on päätettävä mitä tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia on tarkoitus oppia. (Frisk 2003, 42; Kangas 2003, 7-8.)

Perehdyttämisen toteuttamista varten yrityksessä tulisi olla perehdyttämisen yleissuunnitelma, jossa määriteltäisiin perehdyttämisen yleiset periaatteet. Yleissuunnitelma on runko, johon sisältyvät ne asiat, jotka jokaisen organisaatiossa työskentelevien tulee tietää. Yleissuunnitelman pohjalta tarkennetaan tulokkaalle yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Suunnitelmassa tulee määritellä perehdyttämisen tavoitteet eli mitä työntekijän tulee osata perehdyttämisen päätyttyä. (Eräsalo 2008, 66–67.)

Hyvä perehdyttäminen vaatii suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmistautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat myös suunnitelmaan. Lisäksi suunnittelu sisältää opastajien ja perehdyttäjien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. Apuna voi käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja alan työsuojeluoppaita. Hyvän perehdyttämissuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien edustajien, työterveyshuollon ja työsuojelun välistä yhteistyötä. (Penttinen & Mäntynen 2007, 2.)

Perehdyttämisen apumateriaalien tarkoitus on tukea mieleenpainamista ja asioiden muistamista. Jos työntekijä on voinut ennen ensimmäistä työpäiväänsä tutustua opetettaviin asioihin esimerkiksi lukemalla, hän omaksuu helpommin kuulemaansa. Tulokas voi myös myöhemmin tarkistaa asioita, kun apumateriaalit ovat hänen käytettävissään. Perehtymistä tukevia materiaaleja ovat mm. erilaiset henkilöstön oppaat, www-sivut, työtehtäviin liittyvät materiaalit, tarkistus- ja muistilistat sekä organisaation toimintaan liittyvä aineisto, kuten esitteet ja videot. Materiaalien lisäksi perehdyttämisen tapoja voivat olla myös erilaiset ohjauskeskustelut, koulutustilaisuudet ja oppimistehtävät. (Armstrong 2009, 604–605; Hätönen 2011, 74.)

Uusille työntekijöille voidaan antaa myös perehdyttämisopas. Perehdyttämisoppaan tulisi sisältää lyhyt organisaation esittely, työhön liittyvää perustietoa kuten työtunnit, lomat, vakuutukset ja palkkajärjestelyt sekä tietoa sairauspoissaoloista. Oppaassa tulisi esitellä myös talon tavat ja pelisäännöt eli mitä henkilöstöltä odotetaan ja miten heidän tulisi käyttäytyä. Perehdyttämisoppaassa voidaan kertoa myös asiakaspalvelusta, työtehtävistä ja myynnissä olevista palveluista sekä tuotteista. Lisäksi oppaan tulisi sisältää tärkeät nimet, osoitteet ja puhelinnumerot. (Kangas 2003, 10.)

Havainnollistamisella tarkoitetaan kaikkia niitä keinoja, minkä avulla pyritään lisäämään viestiin ymmärrettävyyttä, houkuttelevuutta ja kiinnostavuutta. Havainnollistamalla teoreettinen asia voidaan muuttaa paremmin ymmärrettäväksi ja vastaanotettavaksi. Visuaaliset apuvälineet vahvistavat faktoja, helpottavat mieleen painamista ja tukevat kirjoitettua viestiä. Tehokkainta on, että opittava asia kerrotaan sekä visuaalisesti että verbalisesti. Esimerkiksi työvaiheita voidaan havainnollistaa perehdyttämisoppaassa käyttämällä erilaisia kuvia ja taulukoita. Näin uudet työntekijät ymmärtävät ja muistavat paremmin tekstissä kerrotut asiat. (Lammi 2009, 56; Lawson 2006, 185.)

Perehdyttämisen tarkistuslistat ovat hyvä seurannan apuväline. Tarkistuslista voidaan antaa tulokkaalle omaksi ja siitä perehdytettävä voi itse seurata perehdytyksen etenemistä rastittamalla asiat sitä mukaan, kuin ne ovat hänelle opastettu. Yksinkertaisimmillaan tarkistuslista voi olla lyhyt muistilista, johon perehdyttäjä voi tehdä merkinnän käsitellyään asian. Monissa yrityksissä sekä perehdyttäjä että perehdytettävä varmistavat tarkistuslistaan allekirjoituksellaan, että kaikki perehdytettävät asiat on käyty läpi. (Kangas 2003, 16.)

Porvoon Paahtimon kaltaisessa yrityksessä hyviä apumateriaaleja ovat kotiin annettavat perehdyttämisoppaat sekä erilaiset esitteet esimerkiksi myynnissä olevista tuotteista. Uusi työntekijä saa myös tehdä perehdyttämisen aikana itselleen muistilappuja joista hän voi kerrata jälkeenpäin opetetut asiat. Ravintola-alalla korostuu erityisesti juuri nämä itseopiskelumateriaalit, sillä ala on niin kiireinen, että konkreettiseen perehdyttämiseen ei voida käyttää paljon aikaa. Myös koulutustilaisuudet ovat ravintola-alalla hyviä perehdyttämisen apuvälineitä, sillä näin voidaan perehdyttää ja työhönopastaa monta ihmistä samaan aikaan. Koulutustilaisuuksissa työntekijät saavat myös tutustua konk-

reettisesti myytävänä oleviin tuotteisiin joka taas tehostaa tiedon mieleenpainamista. (Pokki, L 2014.)

3.3 Perehdyttämisen sisältö

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen ja edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen. Työturvallisuuslain mukaan perehdytettäviin asioihin kuuluvat työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet sekä työturvallisuusohjeet ja määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa. Lisäksi perehdyttämiseen tulisi sisältyä ohjeet miten tulisi toimia uhkatilanteissa, tapaturma- ja sairaskohtauksissa sekä tutustuminen työsuojeluorganisaatioon ja sen toimintaan. (Eräsalo 2008, 63.)

Perehdyttämisen sisältö voidaan jakaa kuuteen eri osioon: Työyhteisöön ja työympäristöön tutustumiseen, organisaation tutustumiseen, työvälineiden läpikäymiseen, työsuhde- ja henkilöstöasioihin, työsuojelu ja turvallisuusasioihin ja omiin työtehtävien läpikäymiseen eli työnopastukseen. Työyhteisöön tutustuttaessa esitellään työkaverit ja heidän tehtävänsä, tutustutaan työympäristöön ja esitellään työyhteisön arkea ja erilaisia käytäntöjä. Organisaatiota esitellessä tutustutaan organisaation rakenteeseen ja perustehtäviin sekä tulevaisuudennäkymiin, visioon ja strategiaan. Lisäksi käydään läpi yrityksen tuotteet ja palvelut, esitellään perustiedot organisaation eri toiminnoista ja vastuuhenkilöistä sekä esitellään henkilöstöstrategia ja -politiikka. (Hätönen 2011, 73.)

Työvälineiden läpikäynnissä esitellään työhön liittyvät menetelmät, laitteet, järjestelmät ja koneet. Työsuhde- ja henkilöstöasioista esitellään palkka-asiat, työsuhde-edut ja työterveyshuolto. Työsuojelu ja turvallisuusasioista tulee käydä läpi työturvallisuus, tietoturva ja salassapitosäännökset. Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista. (Hätönen 2011, 73; Viitala 2004, 262.)

Tällä hetkellä Porvoon Paahtimossa ei ole laadittua perehdyttämisohjelmaa jonka mukaan uudet työntekijät perehdytetään. Uusi työntekijä saa muutaman ensimmäisen työpäivän aikana harjoitella rauhassa perehdyttäjän avustuksella perusasioita, kuten kahvien tekemistä ja siisteydestä huolehtimista. Ensimmäisten viikkojen aikana työntekijä

perehdytetään työtehtäviin työnteon ohessa. Uusille työntekijöille järjestetään myös perehdyttämisiltoja joissa käydään läpi myynnissä olevia tuotteita, turvallisuusohjeita ja työpaikan toimintatapoja. Pikkuhiljaa uudelle työntekijälle annetaan yhä enemmän vastuuta ja hänen osaamiseensa luotetaan. Porvoon Paahtimossa ei ole tällä hetkellä päivitettyä perehdyttämisopasta, joten uusi opas tulee tarpeeseen uusia työntekijöitä perehdyttäessä. (Pokki, L 2014.) Tavoitteena on, että perehdyttämisen sisällön kaikki kuusi eri osiota tulee käytyä läpi uudessa perehdyttämisoppaassa.

3.4 Perehdyttäjä

Esimies on viime kädessä vastuussa uuden henkilön perehdyttämisestä. Pienessä työyhteisössä on luontevaa, että ainakin suuri osa perehdyttämisestä on esimiehen vastuulla, kun taas suuremmissa organisaatioissa esimies on delegoinut osan perehdyttämisvastuustaan muille tahoille. Tällaisia tahoja voivat olla mm. yrityksen henkilöstöosasto, työyhteisöön nimetty perehdyttäjä, yksikön sihteerit tai tulokkaan työtoverit. Onkin tavallista, että tulokkaan perehdyttämiseen osallistuu suuri joukko perehdyttäjiä. (Kupias & Peltola 2009, 95–96.)

Esimies vastaa perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Hän myös valmentaa työyhteisöä kertomalla muille tulijasta ja varmistaa siltäkin osin perehdytyksen toteutuksen. Lisäksi esimies ottaa vastaan uuden tulokkaan, selvittää mistä työhyönteossa on keskusteltu ja millaista aineistoa on jaettu. Lisäksi on hyvä keskustella työkokemuksesta, koulutuksesta ja työpaikan tuntemuksesta. Näin esimies voi informoida mahdollista perehdyttäjää ja työnopastajaa, jotta nämä voivat valmistautua omaan tehtäväänsä. (Lepistö 2004, 59.)

Työpaikalla nimetty yleisperehdyttäjä on usein pitkään talossa ollut työntekijä, joka tuntee kaikki ja jonka kaikki tuntevat. Perehdyttäjälle voi kuulua seuraavia tehtäviä: yrityksen esittely, avainhenkilöiden, kuten pääluottamusmiehen ja työsuojeluvaltuutetun esittely, tilojen ja kulkureittien näyttäminen, ruokalaan, taukotiloihin, terveysasemaan ja palkkakonttoriin tutustuttaminen sekä henkilökohtaisen suojaimien esittely. Yleisperehdyttäjän parhaita ominaisuuksia ovat kannustava ja rohkaiseva asenne sekä myönteinen suhtautuminen työhönsä. (Lepistö 2004, 59.)

Monissa yrityksissä perehdytettävälle nimetään mentori, joka huolehtii tulokkaasta perehdytysvaiheen aikana. Mentorin tehtävänä on opastaa tulokasta ja vastata hänen kysymyksiinsä. Mentorointi on ennen kaikkea tavoitteellinen, kahdenkeskeinen vuorovaikutussuhde, jonka kautta toinen henkilö antaa ohjausta ja tukea toiselle. Mentorille on ominaista, että hän on alan asiantuntija ja omaa paljon kokemusta. Mentorin tulee olla kiinnostunut avustamaan muita ja hänen on myös oltava valmis käyttämään tähän aikaa. (Frisk 2003, 58; Rogers 2004, 23–24.)

Porvoon Paahtimossa perehdyttämisestä on vastuussa ensikädessä ravintolapäällikkö. Hän aloittaa perehdyttämisprosessin jo rekrytointivaiheessa keskustelemalla uuden työntekijän kanssa hänen koulutuksestaan ja työkokemuksestaan. Näin ollen hän tietää millaisen perehdytyksen uusi työntekijä tarvitsee. Ravintolapäällikkö toivottaa uuden työntekijän tervetulleeksi ja käy hänen kanssaan läpi talon sääntöjä. Varsinaisen työnopastuksen hoitavat usein yrityksen vuoropäälliköt. He käyvät läpi uuden työntekijän kanssa esimerkiksi kahvienjuomien teon ja myytävänä olevat tuotteet. Myös muilla työntekijöillä on suuri vastuu uuden työntekijän perehdyttämisessä, sillä suurin osa perehdyttämisestä tapahtuu työn ohessa. Uuden työntekijän kollegat neuvovat ja opastavat häntä niin kauan kunnes hän osaa toimia ilman apua. (Pokki, L 2014.)

3.5 Työnopastus

Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista opettamista ja niiden harjoittelua. Työnopastusta tarvitaan aina silloin, kun työ on tekijälleen uusi, riippumatta siitä onko kyseessä uusia työntekijä, työtehtävien tai -menetelmien vaihtuminen tai uusien koneiden tai laitteiden käyttöönotto yrityksessä. Työnopastuksessa opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat, työtä koskevat turvallisuusmääräykset, työn ergonomia, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä henkilökohtaisten suojavaatetuksen ja suojainten oikeat ja turvalliset käyttötavat. Työnopastuksen tavoitteena on myös työn sisäisen mallin syntyminen, jolloin työntekijä oppii työn edellyttämät tiedot ja taidot niin hyvin, että työskentely lähes automatisoituu. (Eräsalo 2011, 67–68.)

3.5.1 Viiden askeleen menetelmä

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä, joista yksi tunnetuin on ”Viiden askeleen menetelmä”. Kyseinen menetelmä jakaa työnopastuksen viiteen eri vaiheeseen: Opastustilanteen aloittamiseen, opetukseen, mielikuvaharjoitteluun, taitojen kokeiluun ja harjoitteluun sekä opitun varmistamiseen. (Kangas 2003, 14.)



Kuvio 1. Työnopastuksen eteneminen (Penttinen & Mäntynen 2006, 6)

Ensimmäinen askel on opetustilanteen aloittaminen. Tähän vaiheeseen sisältyy lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Tämän avulla molemmille osapuolille selviää, mitkä asiat opastettava tietää ja mitkä asiat on vielä opittava. Toisessa vaiheessa opastettava saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä tai asiasta. Opetustilanteessa opastaja näyttää koko työvaiheen samalla selostaen ja perustellen. Mielikuvaharjoittelussa opastaja pyytää opastettavaa kuvaamaan vaihe vaiheelta tilanteen, jonka hän on opastanut. Kertoessaan tilanteesta opastettava joutuu miettimään, miten työsuoritus etenee, millaisia välineitä hän käyttää ja mikä missäkin vaiheessa on tärkeää. (Kangas 2003, 14–15; Penttinen & Mäntynen 2007, 6.)

Kokeilu- ja harjoitteluvaiheessa työntekijä saa itse kokeilla tekemään työn alusta loppuun. Tämän jälkeen harjoittelija saa palautetta ja mahdollisesti kokeilla työtä uudelleen. Viimeisessä vaiheessa varmistetaan, että opastettavalla on riittävät tiedot ja taidot

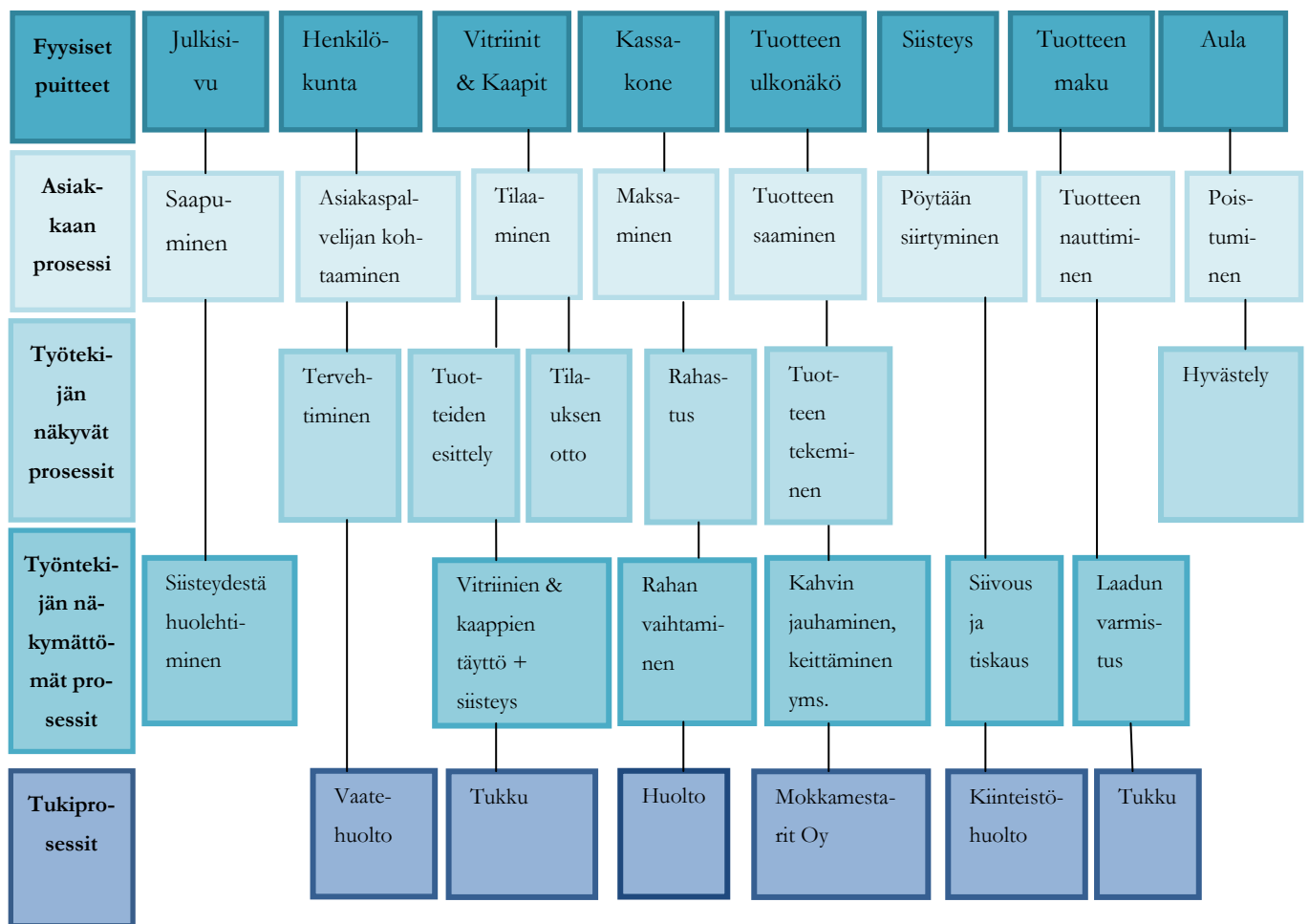
hoitaa opetettu työtehtävä itsenäisesti. Myös tässä vaiheessa opastettava saa kysyä neuvoa tarvittaessa opastajalta. Opastustilanne päätetään antamalla palautetta ja annetaan työntekijän jatkaa oppimista itsenäisesti. (Kangas 2003; 15; Penttinen & Mäntynen 2007, 6.)

3.5.2 Service blueprint

Service blueprintillä tarkoitetaan prosessikaaviota ja palvelun yksityiskohtaista mallia, jossa kuvataan palvelun eri osioiden liittyminen toisiinsa. Service blueprint kuvaa palveluprosessin siten, että se näyttää yhtäaikaista kuvaa palvelun näkyvistä elementeistä, asiakkaiden ja työntekijöiden rooleista, asiakaspalvelun pääkohdista sekä palveluntarjonnan prosessista. Service blueprint koostuu viidestä eri kohdasta: Asiakkaalle näkyvästä palvelutilasta, asiakkaan toiminnasta, asiakaspalveluhenkilöstön näkyvästä toiminnasta, asiakaspalveluhenkilöstön asiakkaalle näkymättömästä toiminnasta sekä tukiprosesseista. (Innokylä 2014.)

Asiakkaalle näkyvä palvelutila käsittää kaiken fyysisen ja sosiaalisen tilan, jossa asiakas kokee ja arvioi yrityksen antaman palvelun laadun tasoa. Asiakkaan toiminta taas rakentuu vaiheista, joilla asiakas osallistuu yrityksen palvelun toimittamisprosesseihin. Seuraava vaihe on asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta. Tässä vaiheessa asiakas on vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Palveluhenkilöstön näkymättömän toiminta tapahtuu asiakkaalle näkymättömissä. Tämä toiminta on niin sanottua takahuonetoimintaa ja se voi sisältää esimerkiksi ruoan valmistuksen. Asiakkaalle näkymättömissä on myös prosessien tukitoiminta, joka käsittää esimerkiksi johtamis-, järjestelmä-, ja fyysisen tuen. (Innokylä 2014.)

Service blueprinttia voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä ja näin ollen osana työnopastusta. Blueprintin avulla voidaan siis käydä perehdytettävän kanssa eri työvaiheita läpi. Tällöin sekä asiakkaan kohtaaminen että asiakkaan palvelusta johtuvat tehtävät konkretisoituvat perehdytettävälle ja hän ymmärtää mitä asioita vaaditaan että tietyt palvelutuokiot onnistuvat.



Kuvio 2. Service blueprint Porvoon Paahtimossa (mukailtu Lecklin 2006, 140)

Service blueprint huomioi myös asiakkaan tehtävät ja toimet prosessin aikana, ei ainoastaan palvelun vaiheita. Tämän lisäksi service blueprintistä nähdään asiakkaalle näkymättömät prosessit sekä palvelun tukiprosessit. Service blueprintin avulla voidaan tutkia perehdyttämisen kannalta kriittisiä kohtia ja mihin asioihin perehdytettävän kanssa on paneuduttava perehdyttämisvaiheessa. Tällaisia kohtia ovat Porvoon Paahtimossa muun muassa tervehtiminen ja hyvästely, kassa- ja korttikoneiden käyttö, tuotteiden esittely sekä siisteydestä huolehtiminen. Kun perehdyttämisen kannalta kriittiset kohdat käydään hyvin läpi, myös palveluprosessin laatu paranee. Blueprintin tavoitteena onkin tarkastella prosessia asiakkaan näkökulmasta ja sitä kautta laajentaa toimintaa yleisten normien ulkopuolelle. Blueprintin käyttäminen perehdyttämisen aikana takaa siis prosessin tasalaatuisuuden kaikille asiakkaille.

3.6 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa neljään eri osaan. Nämä ovat aika ennen töiden aloitusta, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja ensimmäiset kolme kuukautta. Joissain yrityksissä perehdyttämis aika voi olla lyhyempi, mutta sitä kannattaa silti pitää usean kuukauden mittaisena prosessina, koska uuden työntekijän sopeutuminen uuteen organisaatiokulttuuriin kestää oman aikansa. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 64.)

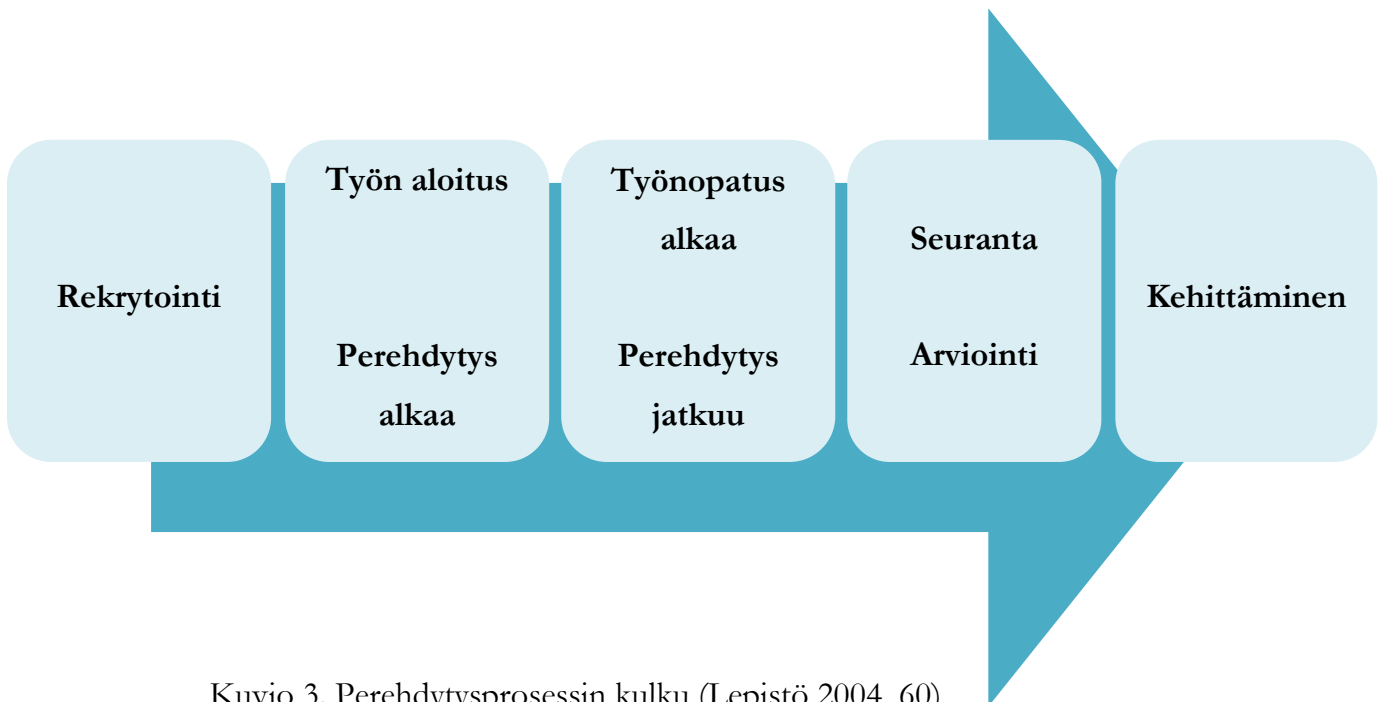
Perehdyttäminen tulisi aloittaa jo valintamenettelyvaiheessa, minkä voi nähdä myös yrityskuvamarkkinointina. Hakijoille annetaan tietoa työpaikasta ja työstä jo haastattelutilanteessa. Valintailmoituksen jälkeen olisi ideaalia, jos valittu työntekijä pyydetään käymään tulevan esimiehensä luona, jolloin hänen kanssaan on mahdollista keskustella henkilökohtaisesti työsuhteen alkamiseen liittyvistä käytännön asioista ja antaa ennakoon tutustuttavaksi materiaalia, kuten perehdyttämisoppaan. Ennen töiden aloitusta uudelle työntekijälle nimetään myös kummi eli mentor. Kummin tehtävänä on valmistella organisaatiota uuteen työntekijään ja toivottaa työntekijä tervetulleeksi organisaatioon. (Hokkanen ym. 2008, 64; Viitala 2004, 260.)

Ensimmäisenä työpäivänä työntekijälle esitellään esimies, mentor sekä muut kollegat ja työympäristö. Tämän vaiheen aikana mentorin tulisi hoitaa mahdolliset hallinnolliset tehtävät, kuten pysäköintiluvat ja kulkukortit. Ensimmäisenä päivänä tulisi esitellä myös perehdyttämisprosessi ja mahdolliset sosiaaliset tapahtumat. Kaikissa organisaatioissa perehdyttäminen ei kestä koko päivää, vaan loppuajan työntekijä voi käyttää työtehtäviensä aloittamiseen. Ensimmäisen työpäivän päättyessä työntekijän tulisi kuitenkin tietää, miten hän pääsee töihin ja mitä hän tekee seuraavana aamuna. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Ensimmäisellä viikolla päävastuu perehdyttämisestä on mentorilla, ja silloin tavoitteena on saada uusi työntekijä kiinni työntekoon ja osaksi organisaatiota. Tärkein tehtävä ensimmäisellä viikolla on työntekijän oppiminen omaan työhönsä. Jos tehtäviin tarvitaan ohjausta tai koulutusta, se tulisi ajoittaa ensimmäiselle viikolle. Tämän jälkeen perehdyttämisen vastuu alkaa siirtyä uudelle työntekijälle. Mentori ohjaa uutta työntekijää myös erilaisiin viikoittaisiin tapahtumiin, kuten viikkokokouksiin ja työntekijöiden työ- ja so-

siaalisiin tapaamisiin. Ensimmäisen viikon lopuksi perehdytettävä keskustelee esimiehensä ja mentorinsa kanssa perehdyttämisen etenemisestä ja tehtävien alkamisesta. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Ensimmäiset kolme kuukautta ovat niin sanottuja uuden työntekijän kuherruskuukausia. Tämä perustuu siihen että tänä aikana hänet koetaan vielä uudeksi ja hän voi käyttää osan työajastaan tehtävien ja yrityksen toimintatapojen oppimiseen. Vaikka tässä vaiheessa perehdyttämisen vastuu on jo siirtynyt työntekijälle, mentor vastaa ensimmäisen kolmen kuukauden aikana uuden työntekijän kutsumisesta kaikkiin tärkeisiin tapahtumiin. Mentorin tehtävänä on myös varmistaa, että työntekijä saa tarvittavan koulutuksen. Koulutuksen apuna voi käyttää perehdyttämiseen tarkoitettua tarkistuslistaa, josta työntekijä ja mentor voivat seurata läpikäytyjä asioita. (Hokkanen ym. 2008, 67.)



Kuvio 3. Perehdytysprosessin kulku (Lepistö 2004, 60)

Perehdyttämisen tuloksia tulee myös seurata. Seurannassa arvioidaan saavutettiinkö tavoitteet, miten suunnitelma onnistui, missä oli puutteita ja mitä tulisi korjata tai tehdä toisin. Jotta esimies tietää, onko perehdytys riittävää ja tarpeeksi syvällistä, tarvitaan tarkistuslista käsitellyistä aiheista. Tarkistuslistan lisäksi esimies voi myös järjestää keskusteluja perehdytettävän kanssa joissa he arvioivat miten hyvin perehdytettävä on oppinut asioita. Keskustelujen avulla esimies voi myös saada hyviä viitteitä perehdyttämisen kehittämiseen. (Anias 2006, 16–17; Kangas 2003, 16.)

Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää tietoa siitä, mikä tilanne on tällä hetkellä. Kun kehittämistarpeet on selvitetty, suunnitellaan kehittämisohjelma ja sen tavoitteet, vastuhenkilöt ja aikataulut. Lähtötilanteen arviointi tarkoittaa niiden asioiden selvittämistä mitkä ovat kunnossa ja mitkä eivät. Kun lähtötilanne on arvioitu, työpaikalla pohditaan eri osa-alueiden tavoitteet. Perehdyttämisen tavoitteet tarkoittavat sitä tasoa, joka perehdyttämiseen liittyvissä eri asioissa tulee aina olla. Sen jälkeen kun tavoitteet on selvitetty, on tehtävä kehityskohteiden valinta. Niistä kannattaa valita kaikkein tärkein. Tämän jälkeen on luotava kehittämisohjelma jonka avulla kehitettävää asiaa parannetaan. Kehittämisprosessin seurannan avulla työryhmä saa kokoajan tietoa siitä, miten asiat etenevät ja ovatko tavoitteet toteutuneet. (Kangas 2003, 25.)

Porvoon Paahtimossa perehdyttämisprosessi aloitetaan jo rekrytointivaiheessa, kun työhaastattelija kartoittaa uuden työntekijän työkokemusta ja osaamista. Näin esimies saa selville kuinka syvällisen perehdyttämisen mahdollinen uusi työntekijä tarvitsee. Valinnan jälkeen työntekijä kutsutaan keskustelemaan esimiehensä kanssa uudesta työpaikasta ja työsuhteen aloittamiseen liittyvistä asioista. Tässä vaiheessa työntekijälle tullaan jakamaan myös perehdyttämispas, josta perehdytettävä voi opiskella työpaikkansa toimintatapoja ja työtehtäviä. Ensimmäisten työpäivien aikana perehdytettävä saa tutustua rauhassa uuteen työpaikkaansa ja sen tiloihin. Useimmiten uudet työntekijät aloittavat työnsä keräämällä astioita ja huolehtimalla muusta siisteydestä. Kiireen salliessa työntekijälle aletaan opastamaan työhön liittyviä perusasioita, kun kahvien tekemistä ja tuotetuntemusta. Näin perehdytettävä oppii ja kehittyy pikkuhiljaa töiden ohessa. (Pokki, L 2014.)

Opinnäytetyön valmistuessa työntekijän perehdyttämistä tullaan seuraamaan tarkistuslistan avulla. Tarkistuslistan avulla esimies tai muu perehdyttäjä voi tarkistaa mitä työntekijälle on opetettu ja sen jälkeen varmistamaan että perehdytettävä on varmasti oppinut perehdytettävät asiat. Esimies voi järjestää uuden työntekijän kanssa keskusteluja joissa arvioidaan mitä vahvuuksia ja kehittämisen kohteita työntekijällä on. (Pokki, L 2014.)

3.7 Oppiminen

Oppiminen tarkoittaa tapaa millä yksilö hankkii ja kehittää tietoa, taitoja, kykyjä, käytäytymistä ja asenteita. Oppimista on tapahtunut kun ihminen voi osoittaa tietävänsä jotakin mitä ei tiennyt aikaisemmin ja kun ihminen voi tehdä jotakin mitä ei osannut aikaisemmin. Oppiminen on jatkuva prosessi joka ei ainoastaan paranna olemassa olevia kykyjä vaan lisäksi johtaa taitojen, tietojen ja asenteiden kehittämiseen. Epävirallista oppimista tapahtuu kun ihmiset oppivat työn ohessa ja suurin osa oppimisesta tapahtuu muualla kuin muodollisessa opettamistilanteessa. Tässä tilanteessa oppimisesta tulee osa jokapäiväistä työtä. Myös perehdyttämisprosessissa tapahtuu työn ohella yksilön oppimista ja tietojen sekä taitojen kehittymistä. (Armstrong 2009, 664–668.)

Oppimisen arviointi perehdyttämisessä tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan perehdyttämiselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Perehdyttämistä arvioidessa lähtökohtana ovat perehdyttämistavoitteet, jotka on määritelty perehdyttämisen alussa. Arvioinnin avulla molemmat osapuolet saavat tietoa opituista asioista ja mahdollisista kehittämistarpeista. Arviointi on parhaimmillaan erittäin hyvä motiivointikeino. Monet yritykset ovat kehittäneet omia arviointiasteikkojaan, ohjeitaan ja kriteereitään, joita esimies käsittelee esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä. Palautte on kuitenkin annettava rakentavasti. Yksi hyvä keino antaa palautetta on ns. hampurilaispalautte. Ensin annetaan positiivista palautetta vastaanottavaisen ilmapiihin luomiseksi, jonka jälkeen otetaan esille kehittämiskohteet. Lopuksi annetaan positiivista palautetta myönteisen tunnelman jättämiseksi. Kun palautteen anto on ollut rakentavaa ja siitä on jäänyt työntekijälle positiivinen kuva, työntekijän toiminta kehittyy ja motivaatio säilyy. (Kangas 2003, 18.)

Porvoon Paahtimossa oppimista tapahtuu koko perehdyttämisprosessin aikana ja myös sen jälkeen. Perehdyttämisprosessin aikana työntekijä oppii työhönsä liittyviä perusasioita, kuten asiakkaiden palvelua, tuotteiden valmistusta ja esittelyä sekä siisteydestä huolehtimista. Työntekijän oppiminen jatkuu kuitenkin myös perehdyttämisen jälkeen aina kun työpaikan toimintatavat tai tuotevalikoimat muuttuvat. Oppiminen on siis jatkuva prosessi joka ei pysähdy koskaan. Oppimisen arviointia tapahtuu Porvoon

Paahtimossa esimiehen järjestämissä kehityskeskusteluissa, joissa esimies antaa palautetta työntekijän oppimisesta ja kehittämiskohteista. (Pokki, L 2014.)

4 Kyselyjen toteutus ja vastausten analysointi

Kysely on yksi tapa kerätä aineistoa ja se tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineisto kerätään standardoidusti. Standardoituus tarkoittaa sitä, että asioita on kysyttävä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Kyselytutkimusten etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193–195.)

Päätin tehdä kyselyn Paahtimon työntekijöille kyselylomakkeiden avulla. Tässä luvussa analysoin kyselylomakkeiden vastaukset siinä järjestyksessä, kuin ne olivat kyselylomakkeessa (Liite 1). Päätin tehdä kyselyn kollegoilleni, jotta saisin paremman käsityksen siitä, miten perehdyttäminen on tällä hetkellä hoidettu Porvoon Paahtimossa ja mitä he toivovat uudelta perehdyttämisoppaalta. Päätin toteuttaa kyselyn kyselylomakkeille, sillä haastatteluajkojen sopiminen olisi tuottanut vaikeuksia vuorotyön takia. Kyselylomakkeen kysymyksistä suurin osa oli avoimia, jotta saisin tutkimuksen aiheesta mahdollisimman laaja-alaisen kuvan. Kyselylomakkeen kysymykset laadin lähdekirjallisuutta apuna käyttäen. Sain vastaukset yhteensä kahdeksalta työntekijältä kun Paahtimossa sillä hetkellä työskenteli kymmenen henkilöä. Vastaajat saivat vastata kysymyksiin omalla ajallaan ja tämän jälkeen palauttaa lomakkeet joko työpaikalle tai sähköpostiini. Suurin osa haastateltavista oli innokkaita vastaamaan kyselyyn ja täten vaikuttamaan perehdyttämisoppaaseen.

4.1 Vastausten analysointi

Taustakysymykset

Sain vastaukset yhteensä kahdeksalta työntekijältä, joista viisi oli tarjoilijoita, kaksi vuoropäälliköitä ja kaksi vuorovastaavia. Vastaajat olivat kaikki naisia. Vastaajat ovat työskennelleet Porvoon Paahtimossa yhdestä noin seitsemään vuoteen ja suurin osa työntekijöistä on tarjoilijoita, restonomeja tai restonomiopiskelijoita. Muilla työntekijöillä ei ole alan koulutusta, vaan he ovat opiskelleet muihin ammatteihin. Työntekijöillä on

ollut aikaisempaa työkokemusta keskimäärin noin kuuden vuoden ajalta hyvin erilaisista työpaikoista.

Perehdyttäminen Porvoon Paahtimossa

Vastauksien keskiarvo oli 3,5, joten perehdyttäminen on tällä hetkellä melko hyvin hoidettu Paahtimossa. Vaihteluvälit olivat melko suuria, sillä osan mielestä perehdyttäminen on hoidettu melko hyvin ja osan mielestä erittäin huonosti. Monet vastaajat kokivat, että perusperehdytys toimii hyvin, mutta että monet muut asiat täytyy oppia työn aikana. Eräät vastanneista kokivat, että asiat pitäisi opettaa perusteellisemmin ja käydä useamman kerran läpi. Se, että heti ensimmäisten työvuorojen aikana ei missään tapauksessa tulisi olettaa, että uusi työntekijä hallitsee jo kaiken, tuli esiin useammassa vastauksessa. Lähes kaikkien mielestä perehdyttämiseen tarvitaan yksi selkeä linja, jotta saadaan kaikille sama informaatio. Kiitosta saivat osaavat vuorovastaavat ja avuliaat työkaverit. Hyvää palautetta annettiin erityisesti erikoiskahvien opettamisesta.

Perehdyttäminen ennen

Vastauksien keskiarvo oli 3, joten työntekijöiden mielestä perehdyttäminen ei ollut hyvää eikä huonoa heidän tullessa taloon. Noin puolet vastaajista koki perehdyttämisen hyväksi ja puolet puutteelliseksi. Osa työntekijöistä sai harjoitella rauhassa tuotteiden tekemistä ja tutustua myytäviin tuotteisiin. Osan mielestä taas uusia asioita kerrottiin liian paljon ja nopeasti yhdellä kerralla ja heidän mielestään perehdyttämiseen käytettiin liian vähän aikaa. Työnopastus, kuten kahvien teko, opetettiin kuitenkin kaikkien mielestä hyvin. Kiitosta saivat myös koulutusillat, joissa työntekijä pääsee itse maistelemaan myytäviä tuotteita. Kehittämisen varaa olisi ollut ohjeistuksien yhdenmukaisuuksissa ja myös perehdyttämisopasta olisi kaivattu perehdyttämisen tueksi.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen

Uusien työntekijöiden perehdyttäjänä oli toiminut kuusi vastaavaa. Perehdytettäessä uusia työntekijöitä oli kohdattu eniten ongelmia erikoiskahvien teossa ja asiakaspalvelussa, kuten teittelyssä ja asiakkaiden tervehtimisessä. Haasteita oli kohdattu myös olutvalikoiman laajuudessa sekä kassan käytössä. Uusilla työntekijöillä oli ollut ongelmia myös siisteydessä ja järjestyksen ylläpitämisessä.

Perehdyttämisen tärkeimmät vaiheet

Vastaajien mielestä uusi työntekijä tulisi perehdyttää ensimmäiseksi erityisesti tuotteisiin ja tuotetuntemukseen, palvelukulttuuriin, puhtaanapitoon, yleisiin toimintatapoihin ja asiakaspalveluun. Esille nousivat myös kassan käyttö ja asioiden priorisointi.

Aikaisemmat kokemukset

Moni vastaajista kehui edellisten työpaikkojen perehdyttämistä ja harvalla oli huonoja kokemuksia perehdyttämisestä. Edellisissä työpaikoissa perehdyttämiseen oli käytetty kunnolla aikaa ja myös jatkokoulutusta oli tarjottu. Eräs vastaajista kuitenkin sanoi osuvasti, että ”aina täytyy kuitenkin olla itse aktiivinen ja pyytää neuvoa”.

Perehdyttämisoppaan tärkeys

Vastausten keskiarvo oli 4,4 joten vastaajat kokivat perehdyttämisoppaan hyvin tärkeäksi osana perehdyttämistä. Heidän mielestään perehdyttämisopas tukee hyvin käytännön oppimista ja sen avulla uusi työntekijä saa käsityksen siitä, mitä kaikkea työnkuvaan kuuluu. Perehdyttämisoppaasta voi myös opiskella myytävänä olevia tuotteita ja sen avulla kaikilla työntekijöillä olisi samanlaiset ohjeet ja toimintatavat.

Perehdyttämisoppaan visuaalisuus

Vastausten keskiarvoksi tuli 4,4, eli vastaajien mielestä oppaan visuaalisuudella on hyvin paljon merkitystä oppimisessa. Heidän mielestään kuvia voisi olla esimerkiksi vitriinituotteista, erikoiskahveista ja kokouskattauksista. Kuvat perehdyttämisoppaassa auttaisivat tasalaatuisuuden saavuttamisessa vaikka tekijät vaihtuisivat. Myös oluiden ja siiderien logot auttavat muistamaan mikä kuvaus kuuluu millekin tuotteelle. Kuvat antavat myös lisää motivaatiota oppia ja tekevät oppaasta helpommin lähestyttävän.

Lomakkeen viimeinen kysymys koostui sisällysluettelosta johon olin kerännyt ehdotuksiani perehdyttämisoppaan sisältöön. Tähän osioon toivoin vastaajilta lisättäviä tai poistettavia asioita ja suurin osa vastaajista olikin keksinyt hyviä ideoita perehdyttämisoppaaseen. Vastaajat ehdottivat muun muassa, että opas voisi olla kaksiosainen siten, että ensimmäinen osa sisältäisi Paahtimon toimintatavat ja toinen osa työtehtävät ja tuotteiden reseptit. Vastaajat ehdottivat myös että oppaassa voisi olla kuvia Paahtimosta ja

valmiista tuotteista. Ehdotuksia tuli myös koskien suomi-englanti-ruotsi-sanakirjaa, vitriinituotteiden valmistusta sekä olutlasien ohjeistuksia.

Taulukko 1. Kyselylomakkeiden vastaukset

Kysymys	Keskiarvo	Kommentteja
Perehdyttäminen Porvoon Paahtimossa	3,5	Perusperehdyttäminen toimii, tarvitaan yksi selkeä linja, erikoiskahvien opettaminen toimii hyvin
Uusien työntekijöiden perehdyttäminen	3	Työnopastus toimii, liikaa asioita yhdellä kerralla, perehdyttämisopas puuttuu
Perehdytettäessä uusia työntekijöitä	-	Ongelmia kohdattu erikoiskahvien teossa, asiakaspalvelussa. tuotetuntemuksessa ja kassan käytössä
Perehdyttämisen tärkeimmät vaiheet	-	Tuotteet, palvelukulttuuri, puhtaanapito, toimintatavat
Perehdyttämisoppaan tärkeys	4,4	Tukee oppimista, kaikilla samanlaiset ohjeet ja toimintatavat
Perehdyttämisoppaan visuaalisuus	4,4	Tasalaatuisuuden saavuttamiseksi, kuvat helpottavat oppimista

4.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius eli pätevyys. Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.)

Kollegoilleni tekemäni tutkimus on melko luotettava, sillä sain vastauksen lähes kaikilta Porvoon Paahtimon työntekijöiltä. Vastaajat olivat sekä uusia että vanhoja työntekijöitä, tarjoilijoita ja vuoropäälliköitä, joten vastaukset olivat monipuolisia ja monelta näkökannalta. Kysymykset olivat selkeitä ja rajattuja, eikä niissä ollut juurikaan tulkinnanvaraa. Tutkimuksen ennakko-oletukset täyttyivät lähes täydellisesti. Vastaajien eroaviin mielipiteisiin saattoi vaikuttaa se, millaisena ajankohtana heidät on perehdytetty ja onko siihen käytetty tarpeeksi aikaa. Vastauksien todenmukaisuuteen taas saattoi vaikuttaa se, että vastaajat olivat kollegojani ja he saattoivat kokea paljastuvansa, jos antaisivat rehellisen mielipiteensä.

5 Perehdyttämisoppaan laatimisen prosessi

Opinnäytetyön aiheen keksin työharjoitteluni aikana, jonka suoritin Porvoon Paahtimossa kesällä 2013. Työskennellessäni Paahtimossa huomasin että edellinen perehdyttämisopas oli vanhentunut ja puutteellinen eikä sitä edes jaettu uusille työntekijöille. Porvoon Paahtimo palkkaa monia uusia työntekijöitä vuosittain, joten perehdyttämisoppaan luominen oli hyödyllinen opinnäytetyön aihe. Työskentelen yhä Porvoon Paahtimossa, joten aihe on minulle edelleen ajankohtainen.

5.1 Prosessin aikataulu

Opinnäytetyön työstämisen aloitin tekemällä aiheanalyysin, jossa avasin opinnäytetyön aiheen ja tavoitteet. Esittelin aiheanalyysin ensimmäisessä seminaarissa, jonka jälkeen tutustuin perehdyttämiseen liittyvään tietokirjallisuuteen ja aloin kirjoittamaan teoriaosuutta ja kontekstia. Tässä vaiheessa tein myös kyselylomakkeet kollegoilleni. Toiseen seminaariin menin lähes valmiin teoriaosuuden kanssa. Tämän jälkeen aloin työstämään itse perehdyttämisopasta teorian pohjalta. Lähdekirjallisuus antoi minulle paljon tietoa perehdyttämisestä ja perehdyttämisoppaasta. Teorian avulla opin mitä kaikkea perehdyttämiseen kuuluu ja mitä oppaassa tulisi olla. Lisäksi sain paljon ideoita kyselylomakkeiden annista. Nautin erityisesti perehdyttämisoppaan kirjoittamisesta koska näin voin itse vaikuttaa siihen, miten uusia työntekijöitä perehdytetään työpaikallani.

Tapaaminen toimeksiantajan kanssa oli 23.4 jonka jälkeen sain perehdyttämisoppaan ja tarkistuslistan valmiiksi. Kolmanteen seminaariin (2.5.2014) menin lähes valmiin opinnäytetyön kanssa. Sain seminaarissa muutamia kehittämisohjeita joiden pohjalta muokkasin valmiin opinnäytetyöni. Kypsyyskokeen suoritin 13.5 ja valmiin opinnäytetyön palautin seuraavana päivänä 14.5. Opinnäytetyön valmistusprosessi kesti kaiken kaikkiaan vain 12 viikkoa, joten opinnäytetyön tekeminen on ollut aikataulullisesti todella tiukka. Kaiken kaikkiaan valmistusprosessi oli kuitenkin onnistunut ja eteni suunnitelmien mukaisesti. Sain mielestäni kaiken tarvittavan informaation ja olen itse tyytyväinen prosessiin.

Taulukko 2. Prosessin aikataulu

VKO	Viikolla tehtävät osuudet
9	Ensimmäinen seminaari 27.2 (Aiheanalyysi tehty)
10	Lähdemateriaalien etsiminen ja lainaaminen
11	Teoriaosuuden kirjoittaminen
12	Teoriaosuuden kirjoittaminen
13	Kontekstiosuuden kirjoittaminen, perehdyttämisoppaan rungon suunnittelu
14	Kyselylomakkeiden suunnittelu ja teko
15	Toinen seminaari 9.4, kyselyjen avaaminen
16	Perehdyttämisoppaan teko, teoriaosuuden viimeistely
17	Perehdyttämisoppaan teko, Yhteenvedon/pohdinnan kirjoittaminen, Tapaaminen toimeksiantajan kanssa
18	Kolmas seminaari 2.5
19	Opinnäytetyön viimeistely
20	Kypsyyskoe 13.5. Valmiin opinnäytetyön palautus

5.2 Perehdyttämisoppaan kokoaminen

Oppaaseen keräsin tiedon pääasiassa omien kokemusten pohjalta, sillä olen työskennellyt Porvoon Paahtimossa vuoden ajan ja olen huomannut sinä aikana, mihin asioihin uudet työntekijät tulisi perehdyttää. Lisäksi sain paljon tietoa kyselylomakkeista, jotka tein kollegoilleni. Näistä tuli ilmi paljon ideoita koskien perehdyttämistä ja itse opasta. Kyselyistä kävi ilmi, että työntekijöiden mielestä Porvoon Paahtimolla olisi suurta tarvetta perehdyttämisoppaalle ja sitä olisi jo kaivattu aikaisemminkin. Vastaajat toivoivat myös, että perehdyttämisprosessia kehitettäisiin yhdenmukaisemmaksi ja siihen käytettäisiin enemmän aikaa. Ehdotukset perehdyttämisoppaan sisältöön koskivat oppaan rakennetta, visuaalisuutta ja sisältöä. Vaikka olin pyytänyt kollegoitani vastaamaan kyselyyn viikon sisällä, minulla oli hieman haasteita saada vastauksia ajoissa ja jouduinkin kyselemään kerran muutamien vastauksien perään. Onneksi sain vastaukset kuitenkin kahdeksalta työntekijältä jotta sain tarpeeksi kattavat tulokset.

Tapasin toimeksiantajan 23.4, jolloin keskustelimme siitä, mitä hän toivoi perehdyttämisosoppaalta. Siinä vaiheessa olin jo saanut paljon tekstiä aikaan ja hän toivoikin että supistaisin opasta hieman, jotta siitä tulisi tarpeeksi tiivis paketti. Kokosin materiaalia perehdyttämisosoppaaseen myös erinäisistä lappusista, joita oli levitelty ympäri Paahtimoa sekä vanhasta perehdyttämisosoppaasta. Olen tyytyväinen, että sain tiedot yksien kansien väliin eikä uusien työntekijöiden tarvitse etsiä niitä.

Tavoitteenani oli, että perehdyttämisen sisällön kaikki kuusi eri osiota tulee käytyä läpi uudessa perehdyttämisosoppaassa. Nämä kuusi osiota ovat työyhteisöön ja työympäristöön tutustuminen, organisaation tutustuminen, työvälineiden läpikäyminen, työsuhte- ja henkilöstöasiat, työsuojelu ja turvallisuusasiat ja omien työtehtävien läpikäyminen eli työnopastus (Hätönen 2011, 73.) Työyhteisön ja organisaation olen esitellyt perehdyttämisosoppaan ensimmäisessä osassa (Tervetuloa taloon!). Oppaan ensimmäinen kappale on ”alkusanat omistajalta”, jossa Porvoon Paahtimon omistaja on esitellyt yrityksen historiaa ja odotukset uutta työntekijää kohtaan. Tämän jälkeen perehdyttämisosoppaassa on esitelty Porvoon Paahtimo yrityksenä. Käytännön ohjeissa on kerrottu työasusta, työvuorolistoista ja työterveyshuollosta. Hyvä tietää -osiossa käy ilmi yrityksen työntekijät ja heidän yhteystietonsa.

Työvälineet ja työtehtävät on esitelty perehdyttämisosoppaan toisessa osassa (Työ Porvoon Paahtimossa). Tässä osassa käydään läpi eri työvuorot ja niiden työtehtävät, kahvien, kaakaoiden ja teiden tekeminen sekä niiden reseptit. Oppaan toisessa osassa on esitelty myös oluet, viinit sekä erilaiset alkoholit. Perehdyttämisosoppaan lopusta löytyy lista Paahtimon klassikkodrinkeistä sekä pieni Paahtimo – Englanti – Ruotsi-sanakirja. Viimeisenä oppaasta löytyy liitteenä oleva lista myytävistä tuotteista sekä perehdyttämisen tarkistuslista. Olen valinnut nämä aiheet perehdyttämisosoppaaseen, sillä nämä ovat sellaisia asioita jotka uusia työntekijä tulisi tietää ennen töidensä aloittamista. Myös vanhat työntekijät voivat kerrata asioita oppaan avulla.

Päätin jättää työsuojelu- ja turvallisuusasiat pois oppaasta, sillä uuden työntekijän ei tarvitse tietää niistä ennen töiden aloittamista. Perehdyttämisosopas jaetaan uusille työntekijöille ennen töiden aloittamista, mistä syystä opas sisältää vain välttämättömät tiedot. Uuden työntekijän tullessa ensimmäistä kertaa töihin, hänen kanssaan käydään läpi

missä palosammuttimet, sammutuspeitteet, hätäuloskäynnit ja ensiapupakkaukset sijaitsevat. Näin työntekijä sisäistää tiedon paremmin kuin esimerkiksi oppaasta luettuna. Tänä keväänä järjestettävässä uusien työntekijöiden perehdyttämisillassa tulen toimimaan perehdyttäjänä ja vastaan turvallisuusasioiden läpikäynnistä itse. Jätin perehdyttämisoppaasta pois esimerkiksi loma-asiat ja työsuhde-edut, koska myös nämä ovat sellaisia asioita, joita uuden työntekijän ei tarvitse heti tietää ja joihin voidaan perehdyttää myöhemmin. Jotta tiedetään että uusi työntekijä varmasti perehdytetään kaikkiin kuuteen osioon, tarvitaan perehdyttämisen tarkistuslistaa (Liite 2). Tarkistuslistasta voidaan tarkistaa mihin asioihin työntekijä on jo perehdytetty ja mitkä asiat vaativat vielä opetusta.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Olen tyytyväinen produktin lopputulokseen ja toivon, että opasta tullaan käyttämään sen oikeassa käyttötarkoituksessa muun perehdyttämisen ohella. Oppaasta on varmasti apua erityisesti uusille työntekijöille, mutta myös vanhat työntekijät voivat käyttää sitä hyödykseen. Toivon että oppaan avulla helpotetaan myös perehdyttäjän perehdyttämistyötä.

Teoria- ja kontekstiosuus tukivat produktia eli perehdyttämisopasta todella hyvin. En olisi voinut tehdä opasta ilman, että olisin lukenut ja kirjoittanut perehdyttämisestä, sillä minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta perehdyttämisestä tai perehdyttämisoppaista. Teoriakirjallisuuden avulla sain selville mitä asioita perehdyttämiseen kuuluu ja mitä minun tulisi perehdyttämisoppaaseen kirjoittaa (Hätönen 2011, 73.) Myös konteksti oli erittäin osuva ja pystyinkin käyttämään kontekstiosuutta myös itse perehdyttämisoppaassa. Uskon, että teoriaosuudesta on hyötyä myös yrityksen perehdyttäjille, mikäli perehdytys ei ole aikaisemmin ollut niin tuttua.

Tavoitteeni toteutuivat hyvin, sillä oppaasta tuli toimeksiantajan mielestä selkeä ja käytökelpoinen ja siitä löytyy kaikki tarpeellinen tieto. Päädyin lopulta tekemään oppaasta kaksiosaisen jotta siitä tuli mahdollisimman selkeä. Ensimmäisessä osassa (Tervetuloa taloon!) käsittelin tärkeimmät asiat, kuten Porvoon Paahtimon yrityksenä, puhelinnumerot ja käytännön ohjeet. Toisessa osassa (Työ Porvoon Paahtimossa) käsittelin työtehtäviä, myynnissä olevia tuotteita ja niiden reseptejä sekä tekotapoja. Koska Porvoon Paahtimossa perehdyttäjiä on niin monia, usein käy niin, että jotkin asiat unohdetaan kertoa. Tarkistuslistan avulla voidaan varmistaa että uusi työntekijä varmasti perehdytetään kaikkiin asioihin.

Tavoitteena oli myös luoda mahdollisimman tiivis perehdyttämisopas. Oppaasta oli kuitenkin tulossa tulla liian pitkä ja laaja, mutta toimeksiantajan kanssa keskusteltuani rajasin vähemmän tärkeät asiat oppaan ulkopuolelle. Lopullinen opas jäi kuitenkin melko pitkäksi, mutta jos olisin supistanut sitä entisestään, tärkeät tiedot ja oppaan visuaalisuus olisivat kärsineet. Koska opas on käyty läpi yhdessä yrityksen ravintola-päällikön

kanssa, oppaan tiedot ovat luotettavia ja uudet työntekijät oppivat tekemään asiat alusta alkaen oikein.

Myös oppaan visualisointi onnistui mielestäni hyvin. Uskon, että erityisesti kuvat valmiista kahvijuomista antaa uusille työntekijöille näkemyksen siitä, millaisia tuotteiden tulisi olla. Tämän lisäksi loin service blueprintin Porvoon Paahtimon palveluprosessista. Blueprintin avulla Paahtimo voi käydä läpi uusien työntekijöiden kannalta kriittiset kohdat jotka vaikuttavat palvelun laatuun (Lecklin 2006.) Visualisoinnilla ja service blueprintillä sain myös uuden näkökulman perehdyttämiseen ja perehdyttämisoppaaseen.

Porvoon Paahtimon työntekijöille tekemäni kysely onnistui myös hyvin, vaikka jouduinkin kyselemään muutamien vastauksien perään. Sain sopivasti vastauksia ja ne olivat todella monipuolisia ja niissä oli paljon uusia ideoita. Käytin kyselystä saatuja vastauksia melko paljon hyödykseni kun tein perehdyttämisopasta, sillä vastauksista kävi ilmi myös sellaisia asioita, joita en olisi itse tullut ajatelleeksi. Osan ideoista jouduin kuitenkin hylkäämään, sillä en halunnut että oppaasta tulisi ainoa perehdyttämisväline. Mikäli aivan kaikki tieto löytyisi oppaasta, olisi helppo antaa opas tulokkaan käteen ja unohtaa muu perehdytys. Oppaan tavoitteena oli siis tukea perehdyttämistä, ei korvata sitä.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut paljon perehdyttämisestä ja perehdyttämisoppaan luomisesta. Ennen prosessin alkua en tiennyt paljoakaan mitä kaikkea perehdyttämiseen kuuluu, joten opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut kaiken kaikkiaan opettavainen prosessi. Olen myös vahvistanut ammatillista identiteettiäni ja pystyn nykyään työskentelemään työpaikkani perehdyttäjänä ja pitämään uusille työntekijöille koulutustilaisuuksia. Projekti kehitti omia tiedonhakutaitojani ja erilaiset kirjaston ja internetin hakuohjelmat tulivat varsin tutuksi. Myös kirjoittamistekniikkani ja tiedon jäsentely parantuivat opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Omaan oppimiseen vaikutti positiivisesti hyvä yhteistyö niin toimeksiantajan kuin opinnäytetyön ohjaajien kanssa.

Olen kaiken kaikkiaan tyytyväinen lopputulokseen ja omaan työpanokseeni projektin aikana ja uskon että oppaasta on suuri apua perehdyttämisessä. Toivon, että perehdyttämisopas saa hyvää palautetta sekä uusilta että vanhoilta työntekijöiltä. Aikatauluon-

gelmista huolimatta saavutin tavoitteeni ja olen tyytyväinen opinnäytetyöprosessiini. Porvoon Paahtimossa aloittaa kesän aikana lukuisia uusia työntekijöitä, joten on mielenkiintoista seurata, tuleeko perehdyttämisopas aktiiviseen käyttöön ja kuinka hyödylliseksi uudet työntekijät sen kokevat.

Lähteet

- Anias, P. 2006. Esimiehen työsuojeluopas -työkirja. 3. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
- Armstrong, M. 2009. A Handbook of Human Resource Management Practice. 11. edition. Kogan Page. London.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. 1. painos. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Finder Yritystieto 2013. Ravintola Porvoon Paahtimo. Luettavissa:
<http://www.finder.fi/Kahviloita/Ravintola%20Porvoon%20Paahtimo/PORVOO/taloustiedot/289593>. Luettu: 12.4.2014.
- Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. 1. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. 1. painos. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.
- Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen 2. 1. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Innokylä 2014. Service blueprint. Luettavissa:
<https://www.innokyla.fi/web/malli111516>. Luettu: 25.3.2014.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Karvala, S. 2010. Paahtimo irtautuu Next-ketjusta. Uusimaa.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. 1. painos. Juvenes Print. Tampere.

Lammi, O. 2009. Vaikuta visuaalisesti! Laadi selkeä esitys. 1. painos. WSOYpro Oy. Jyväskylä.

Lawson, K. 2006. The trainer's handbook. 2. edition. Pfeiffer. San Francisco.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Karisto Oy. Hämeenlinna.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Perehdytysopas uusille työntekijöille 2010. Bar & Cafe Porvoon Paahtimo.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Pokki, L. 23.4.2014. Ravintolapäällikkö. Porvoon Paahtimo Oy. Haastattelu. Porvoo.

Porvoon Paahtimo 2014a. Yritys. Luettavissa:

<http://www.porvoonpaahtimo.fi/yritys.htm>. Luettu: 18.3.2014.

Porvoon Paahtimo 2014b. Bar & Cafe. Luettavissa:

<http://www.porvoonpaahtimo.fi/cafe.htm>. Luettu: 18.3.2014.

Porvoon Paahtimo 2014c. Paahtimo ja kahvit. Luettavissa:
<http://www.porvoonpaahtimo.fi/kahvit.htm>. Luettu: 18.3.2014.

Porvoon Paahtimo 2014d. Kokous- ja juhlatila. Luettavissa:
<http://www.porvoonpaahtimo.fi/juhlatila.htm>. Luettu: 18.3.2014.

Porvoon Paahtimo 2014f. Kuva 1. Luettavissa:
<http://www.porvoonpaahtimo.fi/yritys.htm>. Luettu 20.3.2014.

Rogers, J. 2004. Coaching skills a Handbook. 1. edition. Open University Press. Berkshire, England.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Visit Porvoo 2014. Ekoilijan Porvoo. Luettavissa:
http://www.visitporvoo.fi/fi/elamyksia/ekoilijan_porvoo. Luettu: 18.3.2014.

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake

Hei!

Teen opinnäytetyönäni perehdyttämisopasta Porvoon Paahtimon uusille työntekijöille. Vastauksia käytetään apuna perehdyttämisoppaan suunnittelussa, joka tehdään HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opinnäytetyönä Porvoon Paahtimolle.

Toivon, että vastaat mahdollisimman perutellusti alla oleviin kysymyksiin. Palauta lomake laattikkooni. Odotan vastauksiasi viikon sisällä.

Kiitos jo etukäteen!

Vastauksia odottaen,

Jennika

Taustakysymykset

1. Ikä _____ vuotta

2. Koulutus _____

3. Asema ja palvelusaika Porvoon Paahtimossa _____

4. Aikaisempi työkokemus _____ vuotta. Työpaikat _____

Perehdyttämisprosessi (Vastausvaihtoehdot 1 – 5, 1=erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3=ei hyvin eikä huonosti, 4=melko hyvin, 5=erittäin hyvin)

5. Kuinka perehdyttäminen on mielestäsi tällä hetkellä hoidettu Porvoon Paahtimossa?

1 2 3 4 5

Mitkä asiat toimivat? _____

Mitä pitäisi muuttaa? _____

6. Miten koit perehdyttämisen kun tulit itse uutena taloon?

1 2 3 4 5

Kerro kokemuksistasi?

Mitkä asiat koit toimiviksi ja missä oli kehittämisen varaa?

7. Jos olet toiminut perehdyttäjänä uusia työntekijöitä perehdyttäessä, missä asioissa uudella työntekijällä on ollut eniten haasteita? Merkitse tärkeysjärjestys (1. Tärkein, 2. Seuraavaksi tärkein jne.)

8. Mihin asioihin tulisi mielestäsi uusi työntekijä perehdyttää ensimmäiseksi? Merkitse tärkeysjärjestys

9. Kerro aikaisemmista kokemuksistasi ennen Porvoon Paahtimoon tuloa. Oletko kokenut erityisen hyvää tai huonoa perehdyttämistä aiemmissa työpaikoissasi?

Perehdyttämisopas (Vastausvaihtoehdot 1 – 5, 1=ei yhtään tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

10. Kuinka tärkeänä koet perehdyttämisoppaan osana perehdyttämistä?

1 2 3 4 5

Miksi? Tuleeko mieleesi muita perehdyttämistä tukevia materiaaleja?

11. Onko perehdyttämisoppaan visuaalisuudella (esim. kuvat valmiista annoksista) merkitystä uuden työntekijän oppimisessa?

1 2 3 4 5

Missä asioissa? _____

12. Alla olevaan sisällysluetteloon olen kerännyt ehdotuksiani perehdyttämisoppaan sisältöön. Tuleeko mieleesi jotain lisättävää tai poistettavaa?

- 1 Alkusanat omistajalta
- 2 Porvoon Paahtimo Oy
- 3 Käytännön ohjeet
 - 3.1 Työvaatteet
 - 3.2 Sairastuminen
 - 3.3 Työvuorolistat
- 4 Asiakaspalvelu Porvoon Paahtimossa
- 5 Työ Porvoon Paahtimossa
 - 5.1 Aamuvuoron tehtävät
 - 5.2 Iltavuoron tehtävät
 - 5.3 Siivous
 - 5.4 Kokouksien hoitaminen
 - 5.5 Viikoittaiset tehtävät
 - 5.6 Terassin toimenpiteet illalla
 - 5.7 Tuotteiden omavalvonta
- 6 Kahvit, teet ja kaakaot
 - 6.1 Kahvi
 - 6.1.1 Kahvin historia
 - 6.1.2 Reseptit ja tekotavat
 - 6.1.3 Kahvien myyntiohjeet

- 6.2 Teet
- 6.3 Kaakaot
- 7 Oluet
 - 7.1 Historiaa
 - 7.2 Oluttyypit
 - 7.3 Oluen tarjoilu
- 8 Siiderit
- 9 Viinit, kuohuviinit ja samppanjat
 - 9.1 Yleisesti
 - 9.2 Viinien myyntiohjeet
 - 9.3 Myynnissä olevat tuotteet
- 10 Alkoholit
 - 10.1 Viskit ja konjakit
 - 10.2 Drinkkiohjeita
- 11 Hyvä tietää
 - 11.1 Puhelinnumerot
- Liitteenä myynnissä olevat tuotteet

Muuta kommentoitavaa, sana vapaa!

Liite 2: Perehdyttämisen tarkistuslista

Merkitse rasti tai päivämäärä ruutuun, kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkistettu. Täydennä luetteloa tarpeen mukaan.

	Opastettu	Tarkastettu
1. Porvoon Paahtimo, sen toiminta ja asiakkaat		
• Paahtimon toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea		
• Paahtimon historia		
• Paahtimon omistussuhteet		
• Asiakkaat ja heidän odotuksensa		
•		
2. Paahtimon organisaatio ja henkilöstö		
• Organisaatio		
• Johto, esimiehet		
• Työnopastaja ja hänen sijaisensa		
•		
3. Toimintatavat Paahtimossa		
• Mitkä ovat Paahtimon arvot?		
• Mitä henkilöstöltä odotetaan?		
• Ulkoinen olemus, käytös, työasu		
• Asiakaspalvelu ja myyntityö		
• Vaitiolovelvollisuus		
•		
4. Paahtimon tilat ja kulkutiet		
• Paahtimon sijainti		
• Kulkutiet, varaueloskäynnit, hätäpoistumistiet		
• Eri tilojen sijainti (Kahvipaahtimo)		
•		
5. Työaika ja työvuorot		
• Koeaika ja sen merkitys		
• Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto		
• Ruoka- ja kahvitauot		
• Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot		
•		
6. Palkka-asiat		
• Palkka ja palkanmaksu		
• Sairausajan palkka		
• Loma-ajan palkka		
• Verokortti		
• Henkilöstöedut		

	Opastettu	Tarkistettu
7. Turvallisuusasiat, työterveyshuolto		
• Työhöntulotarkastus, elintarviketodistus		
• Työterveysasema		
• Ensiapuohjeet, ensiapukaappi		
• Paloturvallisuusohjeet		
• Tapaturma, sairaskohtaus		
• Uhkatilanteet		
•		
8. Tutustuminen omaan työskentely-ympäristöön		
• Esimies, työtoverit		
• Asiakkaat		
• Henkilökunnan tilat, avaimet		
• Varastot, muut säilytystilat		
• Siisteys, järjestys, hygienia		
• Jätehuolto		
•		
9. Oma työ Porvoon Paahtimossa		
• Omat tehtävät ja vastualueet		
• Oman työn tavoitteet ja laatu		
• Oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö		
•		
10. Työtehtävät		
• Kassa- ja korttikoneiden käyttö		
• Espressomyllyn käyttö		
• Espressokoneen käyttö		
• Manuaalimyllyn käyttö		
• Kahvijauhimen käyttö		
• Kahvien valmistus		
• Kaakoiden valmistus		
• Yleisempien drinkkien valmistus		
• Oluet ja siiderit hanassa		
• Oluet ja siiderit kylmäkaapissa		
• Viinit, kuohuviinit ja samppanjat		
• Vitriinit		
• Siivous		
•		
11. Muut asiat		
• Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö		
• Palautekeskustelut perehdyttäjän ja esimiehen kanssa		
• Ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet		

Liite 2: Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo

Sisällys

Osa I, Tervetuloa Taloon!

- 1 Alkusanat omistajalta
- 2 Porvoon Paahtimo Oy
- 3 Käytännön ohjeet
- 4 Asiakaspalvelu Porvoon Paahtimossa
- 5 Hyvä tietää!

Osa II, Työ Porvoon Paahtimossa

- 6 Työvuorot ja tehtävät
 - 6.1 Aamuvuoron tehtävät
 - 6.2 Iltavuoron tehtävät
 - 6.3 Siivous
 - 6.4 Vitriinituotteet
- 7 Kahvit, teet ja kaakaot
 - 7.1 Kahvi
 - 7.2 Teet
 - 7.3 Kaakaot
- 8 Oluet
- 9 Viinit
- 10 Viski, Konjakki ja Calvados
- 11 Paahtimon klassikkodrinkit
- 12 Paahtimo – Englanti – Ruotsi-sanakirja
- LIITE 1. MYNNISSÄ OLEVAT TUOTTEET
- LIITE 2. PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA